

---

Αποτελεσματική  
Επικοινωνία στη Σχέση  
Επαγγελματία Υγείας -  
Ασθενή

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Αποτελεσματική Επικοινωνία στη Σχέση Επαγγελματία Υγείας - Ασθενή»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Αποτελεσματική Επικοινωνία στη Σχέση Επαγγελματία Υγείας - Ασθενή»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τεχνικές, η εφαρμογή των οποίων θα οδηγήσει στην ανάπτυξη βέλτιστης επικοινωνίας με τους ασθενείς τους.

Το πρόγραμμα προσφέρει στους/στις συμμετέχοντες/ουσες τις κατάλληλες θεωρητικές γνώσεις, δίνοντας παράλληλα έμφαση σε πρακτικά παραδείγματα και μελέτες περιστατικών, ώστε να μπορούν να ανταπεξέρχονται αποτελεσματικά στις επικοινωνιακές προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν σε καθημερινή βάση, κατά την επαφή τους με τους ασθενείς.

Οι εκπαιδευόμενοι/ες αρχικά εξοικειώνονται με την έννοια, τον ορισμό, τις μορφές και τους τύπους της τέχνης της επικοινωνίας. Ταυτόχρονα, παρουσιάζονται οι αρχές μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας, καθώς και τα εμπόδια που ενδέχεται να ανακύψουν. Επιπλέον, επιχειρείται η εμβάθυνση μέσω πρακτικών παραδειγμάτων εφαρμογής, σε θέματα που αφορούν στις βασικές παραμέτρους της τέχνης της επικοινωνίας, όπως είναι η ενεργητική ακρόαση, η σωστή χρήση των ερωτήσεων και η τεχνική της αναπλαισίωσης.

Παράλληλα, παρουσιάζονται οι βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις αναφορικά με τη φύση της σχέσης επαγγελματία υγείας – ασθενή και γίνεται ειδική αναφορά στο μοντέλο φροντίδας που εστιάζει στην από κοινού λήψη θεραπευτικής απόφασης. Οι εκπαιδευόμενοι/ες, έχουν

την ευκαιρία να εξοικειωθούν στην πρακτική εφαρμογή του συστήματος PREPARED, ένα εύχρηστο πρωτόκολλο δόμησης της συνεργασίας επαγγελματία υγείας – ασθενή. Επίσης, στο πρόγραμμα οι συμμετέχοντες/ουσες θα εξοικειωθούν εκτενώς με την πρακτική εφαρμογή της ενδεδειγμένης λεκτικής και εξωλεκτικής συμπεριφοράς στην επικοινωνιακή επαφή τους με τους ασθενείς. Παράλληλα, θα έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τη συνετή χρήση των αντιπαραθέσεων, των οδηγιών και των εντολών στη σχέση τους με τους ασθενείς.

Επιπροσθέτως, θα γνωρίσουν αποτελεσματικούς τρόπους διαχείρισης δύσκολων θεμάτων και αντιμετώπισης μιας ενδεχόμενης σύγκρουσης με κάποιον ασθενή, καθώς και το πώς ενδείκνυται να γίνεται η ανακοίνωση δυσάρεστων ειδήσεων. Στο πρόγραμμα αναλύεται η επικοινωνιακή διαχείριση ενός ενδεχόμενου ιατρικού (επαγγελματικού) λάθους. Τέλος, γίνεται αναφορά στην τάση πολλών ασθενών να αναζητούν πληροφορίες στο διαδίκτυο και παρουσιάζεται ο ενδεδειγμένος τρόπος διαχείρισής τους από την πλευρά του επαγγελματία υγείας.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **αποφοίτους Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής καθώς και σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που έχουν συναφή σχέση με τα επαγγέλματα υγείας και άμεση διαγνωστική/θεραπευτική ενασχόληση με τον ασθενή.**

Αναλυτικότερα το πρόγραμμα απευθύνεται:

- απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και ειδικότερα σε ιατρούς, ψυχολόγους, οδοντιάτρους, φαρμακοποιούς, επισκέπτες υγείας, μαίες, κοινωνικούς λειτουργούς, κοινωνιολόγους, λογοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές, διαιτολόγους, διατροφολόγους καθώς και σε φοιτητές αντίστοιχων τμημάτων (ιατρικής, οδοντιατρικής, ψυχολογίας, λογοθεραπείας κλπ),
- απόφοιτους νοσηλευτικών σχολών διετούς φοίτησης,
- βοηθούς νοσηλευτών, βοηθούς φαρμακείων, βοηθούς μικροβιολόγων, βοηθούς ακτινολόγων, βοηθούς εργοθεραπείας.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

**<https://elearningekpa.gr/>**

## 4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## 7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

- ▶ Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **4 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

Μάθημα - Εισαγωγή στην Επικοινωνία Επαγγελματία Υγείας και Ασθενή

**Διδακτική Ενότητα 1: Η Έννοια της Επικοινωνίας και η Σημασία της**

**Διδακτική Ενότητα 2: Μορφές και Τύποι της Επικοινωνίας**

**Διδακτική Ενότητα 3: Αρχές της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας και Εμπόδια**

Μάθημα - Βασικές Παράμετροι της Επικοινωνίας Επαγγελματία Υγείας και Ασθενή

**Διδακτική Ενότητα 1: Ενεργητική Ακρόαση**

**Διδακτική Ενότητα 2: Η Τέχνη των Ερωτήσεων και η Αναπλαισίωση**

Μάθημα - Βασικές Τεχνικές Επικοινωνίας για τους Επαγγελματίες Υγείας

**Διδακτική Ενότητα 1: Θεωρητικές Προσεγγίσεις της Σχέσης Επαγγελματία Υγείας-Ασθενή**

**Διδακτική Ενότητα 2: Από Κοινού Λήψη Απόφασης και το Σύστημα «Prepared»**

**Διδακτική Ενότητα 3: Συνάντηση του Επαγγελματία Υγείας με τον Ασθενή**

**Διδακτική Ενότητα 4: Η Συνετής Χρήση των Αντιπαραθέσεων, των Οδηγιών και των Εντολών**

Μάθημα - Διαχείριση Δύσκολων Θεμάτων στην Επικοινωνία Επαγγελματία Υγείας-Ασθενή

**Διδακτική Ενότητα 1: Η Διαχείριση Συγκρούσεων**

**Διδακτική Ενότητα 2: Η Ανακοίνωση Δυσάρεστων Νέων**

**Διδακτική Ενότητα 3: Επικοινωνιακή Διαχείριση σε Περίπτωση Ιατρικού Λάθους και Αντιμετώπιση του Ασθενούς που αναζητά Ιατρικές Πληροφορίες στο Διαδίκτυο**